

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

**Queja** 2502829  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Demora revisión grado.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 18/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502829. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de revisión de la situación de dependencia que había presentado el 05/11/2024, en el Ayuntamiento de Valencia.

Por ello, el 29/07/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del procedimiento de revisión (la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y el Ayuntamiento de Valencia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento expuso, en resumen, que en fecha 10/01/25 se graba dicha solicitud en la aplicación ADA y la Consellería, en fecha 24/04/25, no la valida, por lo que pasa a estado "grabada no validada". El técnico de Consellería realiza carta pidiendo subsanación de documentación el día 25/04/25 y bloquea el expediente.

La Entidad Local manifestó expresamente:

Vemos que el resultado del acuse de recibo es dirección incorrecta. Posteriormente, en fecha 29/05/25, el técnico de Consellería realiza cambio de dirección. No vemos que desde Consellería hayan vuelto a enviar carta solicitando subsanación de expediente a la nueva dirección. El expediente sigue bloqueado. Desde el Ayuntamiento vamos a proceder a enviar la carta de subsanación a la dirección correcta

Por lo que se refiere al informe de la Conselleria, lo recibimos el 12/09/2025, fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. En él, esa Administración nos indicó que la solicitud aún no había podido ser validada –por el departamento competente de esta Conselleria– ya que tras su revisión se había detectado la falta de alguno de los datos, documentos o informes citados en el artículo 5 apartado 4 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

Concretamente, manifestó la Administración, que "en este expediente se ha detectado que no se ha utilizado el modelo de petición de revisión del grado de dependencia actualizado. Hasta que la solicitud no sea subsanada no podrá validarse y continuar con el procedimiento de revisión".

En este sentido, se nos informó de que, con fecha 14 de agosto 2025, en el expediente constaba como “entregado” un requerimiento en el que se solicitaba a la persona interesada que debía presentar el modelo de petición de revisión actualizado “que se adjunta”.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escritos de fechas 08/08/2025 (alegaciones al informe del Ayuntamiento) y 12/09/2025 (alegaciones a lo informado por la Conselleria). La interesada llamaba la atención sobre la demora en grabar la solicitud y en efectuarle el primer requerimiento y señalaba que la Conselleria hizo referencia al motivo por el que la solicitud no fue validada pero no explicó quién debió informarle de que el modelo utilizado no estaba actualizado y pone de manifiesto que no recibió el requerimiento hasta después de haber presentado queja en esta institución.

Por último, hizo constar que subsanó su solicitud el 19/08/2025.

## 2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que se han incumplido los plazos establecidos para la tramitación del procedimiento de revisión de la situación de dependencia que se inició, a instancias de la interesada, el 05/11/2024.

El punto de partida de cuantas consideraciones debemos realizar es la obligación de la Administración de solicitar la subsanación de la solicitud de inicio del procedimiento. Además de la demora en la tramitación (la solicitud se grabó, tal y como señaló la interesada en sus alegaciones, dos meses después de su presentación y el primer requerimiento de subsanación se envió el 25/04/2025, cuando ya habían transcurrido más de cinco meses), se produjo, en este caso, un error en la dirección de notificación; dirección que, según lo informado, fue corregida el 29/05/2025, pero, inexplicablemente, a la fecha del informe del Ayuntamiento (1 de agosto de 2025) no se había vuelto a enviar a la interesada la carta solicitando la subsanación.

En este sentido, no podemos dejar de poner de manifiesto que, en el marco del derecho a una buena Administración, lo que habría cabido esperar de la Administración es que se hubiese informado con celeridad a la interesada de que el modelo que había utilizado no era el correcto. Sin embargo, como ella misma señaló en su escrito de alegaciones, no tuvo conocimiento de ello hasta que esta institución le trasladó el informe del Ayuntamiento de Valencia (06/08/2025) y, posteriormente, ya el 14 de agosto de 2025, consta entregado el requerimiento (que además le fue remitido por la Entidad Local).

Por otro lado, en su solicitud, según indicó la propia interesada, hizo constar un teléfono de contacto y una dirección de correo electrónico, con lo que, de haber empleado la diligencia debida, se habría podido asegurar el conocimiento del requerimiento por la interesada con celeridad y no 9 meses después de la presentación, como ha ocurrido. Todo ello, de acuerdo con el principio de celeridad recogido en el artículo 71 de la Ley 39/2015, que obliga a la Administración a impulsar de oficio el procedimiento.

Concluimos, por tanto, que las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

**En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:**

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para la tramitación y resolución del procedimiento de revisión de la situación de dependencia, instado por la interesada el 05/11/2024.

**En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:**

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.
- Se ha incumplido el principio de celeridad y la obligación de impulsar de oficio el procedimiento.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

### **3 Consideraciones a la Administración**

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

**AL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos y términos establecidos en las Leyes.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que fue presentada la solicitud de revisión de grado, valore con urgencia a la persona interesada y, sin más demora, remita a la Conselleria el Dictamen Técnico correspondiente.

**A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a esta institución, en el plazo de un mes, sobre los hechos expuestos en la queja.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **RECOMENDAMOS** que, en los casos en que sea necesario, cumpla con la obligación de solicitar la subsanación de las solicitudes sin dilaciones indebidas.
4. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud, tan pronto reciba el Dictamen Técnico de los Servicios Sociales, emita la resolución de revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia.
5. **SUGERIMOS** que, en su caso, emita la resolución de revisión de PIA, que debe incluir los efectos retroactivos correspondientes.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana